COMMISSION DE LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL ET
DE L'INDEMNISATION DES TRAVAILLEURS
TERRITOIRES DU NORD-OUEST ET NUNAVUT

PLAN STRATÉGIQUE 2015 – 2017

WSCC Workers' Safety & Compensation Commission | Commission de la sécurité au travail et de l'indemnisation des travailleurs

wscc.nt.ca 1.800.661.0792 wscc.nu.ca 1.877.404.4407

COMMISSION DE LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL ET DE L'INDEMNISATION DES TRAVAILLEURS

Territoires du Nord-Ouest et Nunavut

Yellowknife
Tour Centre Square, 5e étage
5022, 49e Rue
C. P. 8888
Yellowknife (T.N.-O.) X1A 2R3
Téléphone : 867 920-3888
Tél. sans frais : 1 800 661-0792
Télécopieur : 867 873 4596
Téléc. sans frais : 1 866 277-3677

Iqaluit
Édifice Qamutiq, 2e étage
630, Queen Elizabeth Way
C. P. 669
Iqaluit (NU) X0A 0H0
Téléphone : 867 979-8500
Tél. sans frais : 1 877 404-4407
Télécopieur : 867 979-8501
Téléc. sans frais : 1 866 979-8501

Inuvik
Édifice Mack Travel, 3e étage
151, chemin Mackenzie
C. P. 1188
Inuvik (T.N.-O.) X0E 0T0
Téléphone : 867 678-2301
Télécopieur : 867 678-2302

SERVICES DE PRÉVENTION
Sécurité au travail : 867 669-4418
Sécurité minière : 867 669-4412

LIGNE DE SIGNALEMENT DES ACCIDENTS 24 H/24
1 800 661-0792

wscc.nt.ca wscc.nu.ca

WSCCNTNU
@WSCCNTNU

Table des matières

INTRODUCTION	1
À PROPOS DE LA CSTIT	2
VISION, MISSION ET VALEURS	4
BUT DU PLAN STRATÉGIQUE	5
PROCESSUS	6
RISQUES ET POSSIBILITÉS ACTUELS	8
Risques	9
Possibilités	9
PRIORITÉS ET OBJECTIFS STRATÉGIQUES	10
FEUILLE DE ROUTE POUR 2015-2017	11
Priorité stratégique 1 : faire progresser la culture de sécurité	11
Priorité stratégique 2 : fournir des services et des résultats de qualité aux employeurs et aux travailleurs.	16
Priorité stratégique 3 : soutenir le Fonds de protection des travailleurs	20
CATALYSEURS	22
INDICATEURS DE RENDEMENT CLÉS	24

Introduction

Message conjoint du président du conseil et du président

La vision de la Commission de la sécurité au travail et de l'indemnisation des travailleurs (CSTIT) est *d'éliminer les maladies et les lésions professionnelles*. Dans le cadre de l'élaboration de notre nouveau plan stratégique triennal, nous avons engagé des discussions et mené des recherches sur de nombreux enjeux et sujets. Cependant, lorsque nous avons été amenés à prendre des décisions difficiles pour définir nos priorités stratégiques, nous n'avons jamais perdu de vue notre ambition.

Alors que la CSTIT se renouvelle à l'aube de ce nouveau cycle stratégique, prenons le temps de réfléchir à notre réussite, d'évaluer les tendances au travail et de tirer parti des nouvelles possibilités. Nous croyons que toutes les lésions professionnelles peuvent être évitées et nos priorités stratégiques ont été fixées à cette fin. Nous continuerons à faire progresser la culture de sécurité, à fournir des services et des résultats de qualité aux employeurs et aux travailleurs et à soutenir le Fonds de protection des travailleurs.

Les succès de la CSTIT sont le résultat d'une collaboration permanente entre le Conseil de gouvernance et l'administration. Le plan stratégique 2015-2017 est le fruit de cette collaboration. Il s'appuie sur les succès que nous avons obtenus au cours des trois dernières années et vise à maintenir le cap de la sécurité dans les lieux de travail du Nord. Ensemble, la CSTIT et ses intervenants veillent à ce que les travailleurs des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut retournent chez eux - auprès des êtres qui leur sont chers - en toute sécurité.

Nos intervenants sont la raison d'être de notre organisme, et nous inspirent au quotidien. Nous espérons que ce plan lui aussi vous inspirera.

Nous sommes heureux de vous présenter notre plan stratégique 2015-2017.

DAVID TUCKER, PRÉSIDENT DU CONSEIL

DAVE GRUNDY, PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

À propos de la CSTIT

À l'instar de tous les régimes d'indemnisation des travailleurs du Canada, les principes Meredith constituent le fondement de la Commission de la sécurité au travail et de l'indemnisation des travailleurs (CSTIT) des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut. Il y a plus de cent ans, William Meredith a présenté à l'Assemblée législative de l'Ontario un rapport établissant des principes dont la pertinence et la véracité sont toujours d'actualité. Les principes Meredith sont un compromis historique en vertu duquel les employeurs financent le régime d'indemnisation et assument une part de responsabilité à l'égard des travailleurs blessés. En retour, les travailleurs blessés renoncent à leur droit de poursuite et reçoivent des prestations jusqu'à ce que leur santé leur permette de reprendre le travail. Le régime d'indemnisation des travailleurs des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut est une composante essentielle de la vie nordique en ce qu'il contribue à la stabilité sociale et économique et exerce une influence positive sur la qualité de vie des travailleurs du Nord.

La CSTIT est un organisme indépendant constitué en vertu d'une loi et administré par un Conseil de gouvernance nommé par les gouvernements des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut. La CSTIT est chargée d'appliquer les lois sur l'indemnisation des travailleurs, les lois sur la sécurité, les lois sur l'usage des explosifs et les lois sur la santé et la sécurité dans les mines. L'organisme est composé des six divisions suivantes : le bureau du président, les services aux intervenants, les services intégrés, les services à la haute direction, les services financiers et les services de prévention. Avec ses partenaires, la CSTIT fournit des services à près de 40 000 travailleurs et 4000 employeurs dans l'ensemble des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut, traite plus de 3000 réclamations et mène plus de 1000 inspections par an pour maintenir la sécurité des lieux de travail.

Le rapport de William Meredith se fonde sur les principes fondamentaux suivants :

1. INDEMNISATION AUTOMATIQUE :
   les travailleurs ont droit à des prestations quelle que soit la façon dont l'accident est survenu. Le travailleur et l'employeur renoncent au droit de poursuivre en justice. Il n'y a pas de dispute à propos de la responsabilité d'un accident.

2. SÉCURITÉ DES PRESTATIONS :
   un fonds est créé pour garantir l'existence des fonds nécessaires au paiement des prestations.

3. RESPONSABILITÉ COLLECTIVE :
   les employés couverts partagent la responsabilité de l'assurance contre les accidents du travail. Les employeurs se partagent le coût du régime d'indemnisation. Les employeurs cotisent à un fonds commun. La responsabilité financière devient leur responsabilité collective.

4. ADMINISTRATION INDÉPENDANTE :
   l'organisation qui administre l'assurance contre les accidents du travail est distincte du gouvernement.

5. COMPÉTENCE EXCLUSIVE :
   seules les commissions des accidents du travail peuvent offrir l'assurance. Les demandes d'indemnisation sont adressées uniquement à la commission des accidents du travail. La commission décide en dernier ressort de toutes les demandes.

Vision, mission et valeurs

Notre vision	Éliminer les maladies et les lésions professionnelles.
Notre mission	En partenariat avec les intervenants, nous assurons la sécurité au travail et les soins aux travailleurs.
Nos valeurs	**Respect** — nous faisons preuve de bienveillance, de compassion, d'honnêteté et d'équité. **Engagement** — nous œuvrons avec les autres pour assurer une participation et une collaboration concrètes. **Intégrité** — nous respectons nos engagements. **Ouverture** — nous sommes sans ambiguïtés et transparents dans tout ce que nous faisons. **Excellence** — nous sommes performants et axés sur le service.

Quelles sont la vision, la mission et les valeurs d'un organisme?

Vision : un portrait clair, concis et convaincant de la définition du succès pour la Commission. La vision doit motiver et inspirer.

Mission : une courte explication des raisons d'être de la Commission, des prestations qu'elle fournit et à qui elle les fournit.

Valeurs : expressions des croyances fondamentales qui guident les comportements des membres du personnel, soit la manière par laquelle ils interagissent les uns envers les autres et avec les intervenants.

But du plan stratégique

Le plan stratégique est une feuille de route. Il s'agit d'un document qui établit l'orientation et définit le cadre de la planification pour les années 2015-2017. Le plan, qui a été élaboré conjointement par le Conseil de gouvernance et l'équipe de la haute direction, est axé sur l'obtention de résultats et la création d'un environnement qui encourage et favorise l'engagement à l'égard des intervenants.

Il souligne, avec le plan général annuel, les priorités de l'organisme vis-à-vis des intervenants.

Ce plan stratégique n'est pas une fin en soi, mais plutôt un guide souple et flexible qui permet d'établir chaque année une liste ciblée de mesures nécessaires et mesurables pour faire progresser l'organisme vers ses objectifs. Le plan n'est donc pas un document autonome. Il souligne, avec le plan général annuel, les priorités de l'organisme vis-à-vis des intervenants. À l'échelle interne, il constitue la base permettant d'élaborer plus en détail les plans opérationnels divisionnaires pour ainsi veiller à ce que toutes les activités organisationnelles convergent vers notre ambition, à savoir *éliminer les maladies et les lésions professionnelles*.

Processus

L'élaboration de ce plan est le résultat de discussions et de recherches collaboratives entre le personnel, la haute direction et le Conseil de gouvernance entre novembre 2013 et avril 2014. Le processus de planification est l'occasion d'examiner avec un œil critique les activités de la CSTIT et d'évaluer les progrès de l'organisme vers la concrétisation de son ambition. Le plan s'appuie sur les progrès réalisés depuis le dernier plan stratégique en 2014, recense les facteurs contribuant à la réussite de la CSTIT et se penche sur les domaines sujets à amélioration. Le processus de planification stratégique amène l'organisation à hiérarchiser les initiatives concurrentes, à décider quoi faire et ne pas faire, et veille à ce que toutes les mesures correspondent à la vision, à la mission et aux valeurs de l'organisme.

Dans le cadre du processus de planification stratégique, l'organisation est amenée à hiérarchiser les initiatives concurrentes, à décider quoi faire et ne pas faire, et à veiller à ce que toutes les mesures correspondent à sa vision, à sa mission et à ses valeurs.

Le processus de planification a été amorcé par des discussions préliminaires entre l'équipe de la haute direction et le Conseil de gouvernance de la CSTIT. Une analyse environnementale, réalisée à l'aide des outils d'analyse FFPM et PESTLE, permet de déterminer les tendances, les événements et les facteurs susceptibles d'exercer une influence sur la CSTIT à l'avenir. Une analyse FFPM est une technique visant à comprendre les forces, les faiblesses, les possibilités et les menaces d'une organisation. Une analyse PESTLE est une technique visant à évaluer les influences environnementales d'une organisation. Ces analyses sont ensuite utilisées pour orienter la prise de décisions stratégiques.

Les données d'entrée des analyses FFPM et PESTLE étaient les suivantes :

- Consultation indépendante avec les membres du Conseil de gouvernance;
- Consultation indépendante avec l'équipe de la haute direction et la direction;
- Enquêtes auprès des employés de la CSTIT;
- Activités et tendances historiques des services aux intervenants, notamment caractéristiques des réclamations;
- États actuels de la sécurité et de la prévention;
- Enquêtes précédemment menées auprès des intervenants;
- Documentation sur l'analyse des programmes de la CSTIT;
- Analyse des plans stratégiques des autres organismes canadiens de sécurité et d'indemnisation.

Analyse FFPM	Analyse PESTLE
F – forces	**P** – politique
F – faiblesses	**E** – économique
P – possibilités	**S** – sociologique
M – menaces	**T** – technologique
	L – légal
	E –environnemental

Risques et possibilités actuels

Dans le cadre de son processus de planification stratégique, la CSTIT a réalisé une analyse environnementale. Celle-ci a apporté la confirmation que la CSTIT était confrontée à plusieurs des mêmes défis que les autres provinces et territoires canadiens, ainsi qu'à certains défis propres au Nord. En particulier, la vaste étendue géographique du Nord et l'éparpillement des collectivités éloignées font qu'il est extrêmement difficile de gérer des ressources limitées et d'assurer l'accès aux services aux intervenants. Avec un espace équivalent à un tiers de la masse continentale canadienne, mais une population correspondant à environ 0,1 % de la population canadienne, il est impérieux d'agir et de hiérarchiser l'emploi des ressources limitées afin de garantir un équilibre fondé sur la valeur et le service aux intervenants. La gestion des ressources limitées souligne la nécessité de mettre à profit les forces des partenaires afin de garantir la mise en place de systèmes et d'outils pour répondre au mieux aux besoins variés des intervenants de la CSTIT.

La zone desservie par la CSTIT s'étale sur un tiers du Canada, mais la population de cette zone ne représente que 0,1 % de la population canadienne.

Risques

La CSTIT doit s'employer à atténuer un certain nombre de risques internes et externes, dont les suivants :

- Exercer ses activités dans un environnement économique imprévisible, qui a une incidence sur le nombre d'employeurs et de travailleurs dans le régime d'indemnisation;
- Faire en sorte que l'accès aux soins médicaux demeure à un niveau adéquat;
- Gérer la hausse des coûts associée à la fourniture des traitements médicaux;
- Gérer la hausse potentielle du nombre de réclamations en raison des changements apportés en permanence à la portée des lésions et des maladies définies;
- Répondre adéquatement aux besoins des travailleurs qui résident dans d'autres territoires;
- S'adapter à la rapidité de l'évolution technologique;
- Veiller à ce que la direction de la CSTIT ait accès à des informations internes fiables pour gérer l'organisme de manière éclairée.

Possibilités

L'analyse environnementale a également confirmé que la CSTIT pouvait exploiter de nombreuses possibilités. Les plus importantes d'entre elles sont énoncées ci-dessous :

- Accroître la formation en matière de sécurité et les activités de pédagogie et de sensibilisation, par la CSTIT et ses partenaires, en vue de faire progresser la culture de sécurité;
- Élargir la mise en œuvre des gains d'efficacité dans les processus internes;
- Faire en sorte que les secteurs (par exemple, pétrole et gaz) touchés par le transfert des responsabilités dans les Territoires du Nord-Ouest bénéficient d'une assistance;
- Mettre pleinement en œuvre une stratégie de commerce électronique;
- Améliorer l'infrastructure et la capacité internes des technologies de l'information;
- Mettre l'accent sur les services de retour au travail.

Priorités et objectifs stratégiques

Priorités stratégiques	Objectifs stratégiques

Faire progresser la culture de sécurité	• Adopter une approche proactive vis-à-vis de la prévention des accidents du travail au moyen de services ciblés
	  - Renforcer l'inspection ciblée, la conformité et les efforts d'application
	  - Cibler les efforts de sensibilisation en matière de sécurité sur les populations à risque élevé et les types de blessures
	• Élaborer et mettre en œuvre un cadre pédagogique et formatif pour les employeurs
	• Favoriser la connaissance des incidents et le partage des renseignements
	• Continuer à faire évoluer les programmes d'incitation à la sécurité pour les employeurs

Fournir des services et des résultats de qualité aux travailleurs et aux employeurs	• Favoriser un retour rapide et sécuritaire au travail • Revoir la législation applicable à la CSTIT • Accroître l'accès aux services de la CSTIT • Mettre en œuvre la stratégie de commerce électronique • Poursuivre et élargir la mise en œuvre de l'initiative Excellence continue
Soutenir le Fonds de protection des travailleurs	• Assurer une gérance responsable du Fonds de protection des travailleurs • Garantir des taux stables pour les employeurs

Catalyseurs

Personnel : notre personnel fait partie intégrante de la réussite de la CSTIT. Tirer pleinement parti de l'expertise, de l'engagement et de la passion de nos employés permet à notre organisme d'exceller.

Capacité organisationnelle : grâce à la gestion des renseignements, aux ressources financières et aux processus internes, nous sommes en mesure de fournir les services de soin et d'indemnisation les plus adaptés et efficaces qui soient

Partenariats : ils facilitent la collaboration et l'atteinte d'objectifs communs.

Feuille de route pour 2015 - 2017

La CSTIT offre un service essentiel aux employeurs et travailleurs du Nord. Si aujourd'hui nous avons amélioré la sécurité des lieux de travail, c'est grâce au travail de la CSTIT, de ses partenaires et de ses intervenants. Les progrès accomplis jusqu'à présent doivent se poursuivre. L'organisme doit en permanence s'adapter aux nouvelles tendances et élaborer des plans afin d'atténuer les risques recensés et tirer parti des possibilités qui s'offrent à lui.

Le processus de planification a permis de définir trois priorités stratégiques, dont deux font suite au travail mené dans le cadre du dernier plan stratégique : **Faire progresser la culture de sécurité** et **Soutenir le Fonds de protection des travailleurs.** La troisième priorité (**Fournir des services et des résultats de qualité aux travailleurs et aux employeurs**) vise à garantir la prestation des services dans des zones bien précises de manière à répondre aux besoins variés des intervenants.

Priorité stratégique 1 : faire progresser la culture de sécurité

Le développement économique du Nord poursuit sa croissance, l'industrie minière demeurant un bastion de l'économie dans les Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut. L'expansion vers le Nord et l'accès à celui-ci s'accélèrent, notamment avec des projets comme l'autoroute reliant Inuvik à Tuktoyaktuk. La main-d'œuvre nordique continue ainsi à fluctuer. Par conséquent, il est essentiel que la priorité **Faire progresser la culture de sécurité** soit conservée dans le plan stratégique afin de garantir la poursuite des progrès en matière de sécurité et d'atténuer le roulement et l'afflux de nouveaux travailleurs dans le Nord.

Au total, quatre objectifs ont été établis pour soutenir la priorité **Faire progresser la culture de sécurité :**

1 OBJECTIF	MESURES
Adopter une approche proactive vis-à-vis de la prévention des accidents du travail au moyen de services ciblés • Renforcer l'inspection ciblée, la conformité et les efforts d'application • Cibler les efforts de sensibilisation en matière de sécurité sur les populations à risque élevé et les types de blessures	• Soutenir la prise de décisions en matière de gestion interne en améliorant l'accès aux données grâce à l'élaboration de rapports de gestion et à des outils de gestion. • Mettre en place une stratégie d'inspections ciblées en évaluant les risques par secteur et les types de blessures. • Déterminer les populations à risque élevé au moyen d'une analyse de données et mener une campagne de sensibilisation à la sécurité auprès de ces populations.

Dans un environnement aux ressources limitées, la prestation de services ciblés permet de garantir l'allocation des ressources aux zones qui en ont le plus besoin et à celles qui en ressentiront le plus les effets. **Faire progresser la culture de sécurité** dans le Nord n'est pas chose facile. La vaste étendue géographique évoquée précédemment, la fluctuation des travailleurs et les différences culturelles ont toutes des incidences sur la priorité **Faire progresser la culture de sécurité** de la CSTIT. Tous les membres du personnel de la CSTIT sont des « ambassadeurs » de la priorité **Faire progresser la culture de sécurité**, mais le gros du travail repose sur les agents de sécurité de la division de la prévention et l'équipe des communications des services à la haute direction.

La prestation de services ciblés permet de garantir d'allocation des ressources aux zones qui en ont le plus besoin et à celles qui en ressentiront le plus les effets.

Les agents de sécurité sont des points de contact direct pour les intervenants. Ils sont présents sur le terrain et travaillent directement avec les intervenants en menant des inspections de sécurité, en veillant à ce que les lois soient respectées et en prenant des mesures préventives, comme l'émission d'ordonnances, pour garantir la sécurité en milieu de travail. Compte tenu de l'ampleur du travail, des distances à parcourir et des conditions difficiles, il est important que le temps passé par les agents de sécurité sur le terrain soit orienté de manière stratégique. Pour éclairer la décision sur le ciblage des efforts des agents de sécurité, la CSTIT s'engage à soutenir les décisions en matière de gestion interne grâce à un accès amélioré aux données et

à des outils de gestion. Cela passe également par la production de rapports visant à recenser les populations à risque élevé et les types de blessure, ainsi que la nécessité de veiller à ce que l'accès aux données soit facilité au moyen de systèmes et logiciels de gestion.

La sensibilisation aux droits des travailleurs et la diffusion des informations en matière de sécurité relèvent de l'équipe des communications. Avec les services de prévention, elle détermine et cible les besoins en communication, élabore un message pertinent et choisit le mode de communication le plus adapté pour toucher le public visé.

2 OBJECTIF	MESURES
Élaborer et mettre en œuvre un cadre pédagogique et formatif pour les employeurs	• Aider les employeurs à satisfaire aux exigences législatives en déterminant les besoins et pratiques exemplaires en matière de pédagogie et de formation. • Évaluer les moyens d'assurer l'action pédagogique et formative. • Bâtir des liens avec les nouveaux prestataires de formation et renforcer les partenariats avec les partenaires actuels.

Ces derniers temps, la CSTIT n'a pas établi de distinction particulière entre les termes « pédagogie » et « formation ». Cependant, dans le souci d'utiliser au mieux les ressources de la CSTIT et de mettre à profit les forces de ses partenaires, la nécessité d'opérer une distinction entre les subtilités propres à chaque terme s'est avérée évidente.

La formation est une explication, sous la forme d'un cours pratique et concret, de la manière de faire quelque chose. Par exemple, si un travailleur est amené à travailler en hauteur ou à plus de trois mètres au-dessus du sol, il devra savoir comment procéder pour agir en toute sécurité et devra recevoir une formation pratique et concrète pour savoir comment utiliser l'équipement de protection contre les chutes.

La pédagogie explique les raisons pour lesquelles telle ou telle chose est ainsi, ainsi que les moyens par lesquels une personne ou une équipe peut exécuter une tâche. En reprenant l'exemple de la protection contre les chutes, la documentation pédagogique apportera à une personne les connaissances permettant de comprendre pourquoi l'équipement de protection contre les chutes est nécessaire, et les divers documents et ressources à la disposition des intervenants aideront ces derniers à se conformer aux lois territoriales sur la santé et la sécurité au travail.

Dans le contexte de ce plan stratégique, la CSTIT met en place un cadre pédagogique et formatif pour les employeurs. Ce cadre prévoit notamment la détermination des besoins et des pratiques exemplaires en matière de pédagogie et de formation dans les domaines où les employeurs présentent des lacunes de conformité vis-à-vis des lois. S'ensuivra une évaluation de la meilleure manière d'assurer l'action pédagogique et formative déterminée, ce qui impliquera la recherche de nouveaux prestataires de formation, l'établissement de nouveaux liens et le renforcement des partenariats avec les partenaires actuels.

Les efforts pédagogiques déployés par la CSTIT aideront les employeurs à adopter des pratiques de sécurité exemplaires.

Dans un espace géographique aussi vaste et complexe que le Nord, il est difficile de concentrer les efforts sur tous les aspects de la formation et de la pédagogie. Dans la mesure du possible, la CSTIT concentrera ses efforts sur la pédagogie tout en tirant parti des partenariats afin d'élargir la portée de sa formation. Les efforts pédagogiques de la CSTIT aideront les employeurs à adopter des pratiques de sécurité exemplaires, notamment grâce aux codes de directives pratiques et aux ressources de sécurité destinés aux employeurs du Nord.

3 OBJECTIF	MESURES
Favoriser la connaissance des incidents et le partage des renseignements	• Créer un portail en ligne pour les employeurs afin de faciliter le partage des renseignements de la CSTIT et la diffusion des alertes au risque. • Tirer parti des partenariats et des intervenants pour élargir la portée des informations en matière de santé et de sécurité au travail.

La CSTIT est une ressource centralisée de renseignements sur la sécurité qui possède de grandes quantités de données sur les réclamations, les dangers et les incidents, ainsi qu'une vaste connaissance des lois. Cet objectif vise à diffuser ces connaissances auprès des intervenants. Cela passe notamment par l'exploitation des ressources en ligne de la CSTIT, en particulier son site Web, pour faciliter le partage des renseignements de la CSTIT avec les intervenants. Par ailleurs, les relations tissées avec les partenaires, comme les associations professionnelles et les collectivités, permettent de mettre à profit leurs canaux de communication pour élargir la portée des informations en matière de santé et de sécurité au travail.

4 OBJECTIF	MESURES
Continuer à faire évoluer les programmes d'incitation à la sécurité pour les employeurs	• Poursuivre la mise en œuvre des recommandations issues de l'évaluation du programme Safe Advantage. • Analyser la viabilité d'un programme d'incitation à la sécurité pour les petites entreprises, et mettre en œuvre les recommandations suivant les besoins.

Safe Advantage est un programme d'évaluation de l'expérience mis en place par la CSTIT afin de récompenser la culture de sécurité des employeurs. L'évaluation de l'expérience est une caractéristique commune des programmes d'assurance contre les accidents du travail en Amérique du Nord et dans d'autres pays du monde. Le programme prévoit l'octroi d'incitations financières aux employeurs ayant des pratiques éprouvées en matière de gestion de la santé et de la sécurité, de faibles coûts au niveau des réclamations et des pratiques de travail positives. Dans le cadre du lancement de *Safe Advantage* en 2007, une évaluation quinquennale du programme a été prévue pour 2013.

L'évaluation de *Safe Advantage* a donné lieu à plusieurs recommandations afin de soutenir l'évolution et la croissance du programme pendant le cycle de planification stratégique 2015-2017. En particulier, l'évaluation recommande l'étude d'un modèle d'évaluation de l'expérience pour les employeurs de petites entreprises qui ne sont actuellement pas admissibles à *Safe Advantage*.

Priorité stratégique 2 : fournir des services et des résultats de qualité aux travailleurs et aux employeurs

En tant qu'organisme axé sur les services, la CSTIT a pour raison d'être la satisfaction des besoins de ses intervenants. Cette priorité stratégique garantit que les intérêts des intervenants sont en tête de liste et que des systèmes et des outils ont été mis en place pour subvenir aux besoins des intervenants.

Il a été prouvé qu'une intervention précoce et le maintien de la relation travailleur-employeur contribuaient à l'accélération du rétablissement, tout ne permettant à l'employeur de conserver un personnel formé et qualifié.

Au total, cinq objectifs ont été établis pour soutenir la priorité **Fournir des services et des résultats de qualité pour les employeurs et les travailleurs.**

1 OBJECTIF	MESURES
Favoriser un retour rapide et sécuritaire au travail	• Accroître la compréhension, de la part des employeurs et des travailleurs, des avantages d'un retour rapide et sécuritaire au travail. • Tirer parti des partenariats et des intervenants pour favoriser un retour rapide et sécuritaire au travail. • Élaborer des programmes visant à favoriser le retour au travail. • Déterminer, de manière annuelle, des initiatives axées sur les services ciblés en fonction de l'analyse des tendances passées en matière de demandes.

Un retour rapide et sécuritaire au travail profite autant aux travailleurs qu'aux employeurs. Il a été prouvé qu'une intervention précoce et le maintien de la relation travailleur-employeur contribuaient à l'accélération du rétablissement, tout ne permettant à l'employeur de conserver un personnel formé et qualifié. Ainsi, dans le cadre de cet objectif, il est important que la CSTIT aide les intervenants à comprendre les avantages d'un retour rapide et sécuritaire au travail. La CSTIT tirera profit des partenariats avec les intervenants, comme les prestataires médicaux et les employeurs, pour élaborer des programmes visant à favoriser le retour au travail.

La CSTIT doit notamment fournir un service attentif, bienveillant et rapide, car les programmes de retour au travail doivent répondre à la nécessité de réintroduire le travailleur en toute sécurité dans son lieu de travail, et d'empêcher qu'une invalidité évitable se produise à la suite d'un accident d'un travailleur.

La prestation de services ciblés s'inscrit dans l'objectif de retour au travail en vue de déterminer les initiatives qui conviennent le mieux aux employeurs et les types de blessures sur lesquels la CSTIT doit se concentrer.

2 OBJECTIF	MESURES
Revoir la législation applicable à la CSTIT	• Élaborer une méthodologie visant à déterminer les questions prioritaires pour l'analyse législative. • Élaborer et mettre en œuvre un plan visant à mener des analyses législatives continues.

Alors que de nouvelles recherches sont menées sur la santé et la sécurité au travail et que la définition des lésions et des maladies professionnelles est en pleine évolution, la CSTIT doit rester à l'avant-garde des changements susceptibles d'avoir des répercussions sur les intervenants. Tandis que la législation demeure le fait des gouvernements des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut, le fait de mener des analyses législatives et de s'adapter aux changements et aux tendances dans les régimes d'indemnisation des travailleurs permettra de soutenir l'objectif stratégique **Fournir des services et des résultats de qualité** aux intervenants de la CSTIT.

3 OBJECTIF	MESURES
Accroître l'accès aux services de la CSTIT	• Optimiser l'accès aux services de la CSTIT en évaluant les besoins des intervenants. • Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de communication pour favoriser une meilleure compréhension des services de la CSTIT et des moyens par lesquels les intervenants peuvent y accéder.

Les intervenants de la CSTIT, qui sont répartis sur une vaste étendue géographique, ne sont pas tous égaux devant l'accès aux services de la CSTIT. L'accès d'un travailleur ou employeur de Yellowknife ou d'Iqaluit à la CSTIT est complètement différent de celui d'un travailleur ou d'un employeur de Gjoa Haven. Dans le cadre de cet objectif, la CSTIT évaluera les besoins des intervenants en vue d'optimiser leur accès. Cela passe par la nécessité de garantir l'accès dans la langue officielle et l'utilisation d'outils technologiques adaptés.

Les enquêtes antérieures menées auprès des intervenants révèlent que 58 % des employeurs et 77 % des travailleurs conviennent que la CSTIT doit améliorer sa communication à propos des services qu'elle fournit (*enquête de la CSTIT menée en 2013 auprès de ses intervenants*). Ces données indiquent clairement la nécessité pour la CSTIT d'élaborer et de mettre en œuvre une stratégie de communication pour favoriser la compréhension de ses services et des moyens par lesquels les intervenants peuvent y accéder.

4 OBJECTIF	MESURES
Mettre en œuvre la stratégie de commerce électronique	• Mettre en œuvre des outils en libre-service sur Internet pour les employeurs et les travailleurs en procédant à une évaluation continue des besoins des intervenants en matière de commerce électronique. • Assurer la préparation interne au commerce électronique avec la planification de l'infrastructure des systèmes et des ressources humaines.

Exercer ses activités à l'aide d'outils accessibles sur Internet et proposer des services en ligne est la norme dans la plupart des secteurs publics et privés. La CSTIT utilise déjà certains outils de commerce électronique, mais il a été établi que davantage d'outils seraient nécessaires pour répondre aux attentes des intervenants. Dans le cadre du dernier plan stratégique, une stratégie de commerce électronique a été élaborée afin d'évaluer l'état actuel du commerce électronique de la CSTIT et l'état de préparation de celle-ci face à la fourniture d'un nombre plus important de services en ligne aux intervenants. La mise en œuvre de la stratégie de commerce électronique se concrétisera au cours de ce cycle de planification stratégique. Par ailleurs, la CSTIT veillera à la préparation interne, notamment par la mise en œuvre des systèmes et de l'infrastructure, ainsi que la planification des ressources humaines requises pour soutenir le commerce électronique.

5 OBJECTIF	MESURES
Poursuivre et élargir la mise en œuvre de l'initiative Excellence continue (EC)	• Garantir la pérennité de l'initiative EC en poursuivant le développement d'une expertise interne fondée sur la gestion allégée. • Poursuivre la mise en œuvre des événements relatifs à l'amélioration des processus. • Intégrer les principes de gestion allégée dans les pratiques de gestion et de planification.

Excellence continue (EC) est le nom de l'engagement pris par la CSTIT afin d'améliorer en permanence le service fourni aux intervenants. EC est une initiative qui s'appuie sur les principes de gestion allégée pour améliorer les processus opérationnels et le service à la clientèle en maximisant les flux et en minimisant le gaspillage. Le programme EC a été lancé lors du dernier cycle stratégique et a déjà permis de déterminer et d'améliorer plusieurs services de première ligne pour les intervenants. Les projets d'amélioration des processus continueront à être mis en œuvre dans le cadre du plan actuel, tout en veillant à la pérennité de l'initiative EC. Toute organisation est soumise au roulement de ses effectifs. Par conséquent, il est essentiel de bâtir une culture durable fondée sur l'amélioration continue et d'élaborer un système visant à développer une expertise interne axée sur la gestion allégée afin d'assurer la longévité du programme.

Jusqu'à présent, EC a mis l'accent sur les services de première ligne, ce qui a donné lieu à des résultats directs et immédiats pour les intervenants. Au fur et à mesure que le programme EC évolue et mûrit, les principes de gestion allégée seront intégrés dans les pratiques de gestion et la planification.

Priorité stratégique 3 : soutenir le Fonds de protection des travailleurs

Une gérance responsable du Fonds de protection des travailleurs permet de faire en sorte que l'argent des employeurs soit correctement utilisé et que les travailleurs blessés reçoivent des soins lorsqu'ils en ont besoin.

La CSTIT est uniquement financée par les cotisations des employeurs. La nécessité de protéger le Fonds de protection des travailleurs découle directement de l'un des Principes Meredith : la *sécurité des prestations*. Une gérance responsable du Fonds de protection des travailleurs permet de veiller à ce que l'argent des employeurs soit correctement utilisé et que les travailleurs blessés reçoivent des soins lorsqu'ils en ont besoin. Dans le cadre du dernier plan stratégique, la stratégie de financement de la CSTIT a été affinée afin de garantir la stabilité des taux de cotisation des employeurs, de veiller à ce que les risques financiers soient atténués et d'assurer la mise en place de mécanismes de contrôle. Ce plan stratégique fait suite au travail mené dans le cadre du dernier plan.

Au total, deux objectifs ont été établis pour soutenir la priorité **Soutenir le Fonds de protection des travailleurs** :

1 OBJECTIF	MESURES
Assurer une gérance responsable du Fonds de protection des travailleurs	• Intégrer la gestion du risque dans les pratiques de gestion. • Effectuer des vérifications internes fondées sur le contrôle de manière continue. • Adapter le profil de risque d'investissement en réalisant une étude sur l'actif et le passif.

Pour assurer une gérance responsable du Fonds de protection des travailleurs, la CSTIT intégrera la gestion du risque dans ses pratiques de gestion. Cela passe notamment par la détermination, la classification et la gestion actives du risque. Les vérifications internes fondées sur le contrôle permettront de veiller à ce qu'un système adéquat de « freins et de contrepoids » soit mis en place pour protéger les fonds.

La CSTIT a mis en œuvre une stratégie de financement révisée lors du dernier cycle de son plan stratégique. Cette stratégie de financement prévoit l'exécution de mesures ciblées si le niveau de capitalisation est supérieur ou inférieur à un objectif spécifique. Afin que la composition de l'actif du portefeuille soit adaptée au mieux pour financer le passif au titre des prestations, la réalisation d'une étude sur l'actif et le passif est nécessaire. L'étude sur l'actif et le passif indiquera la marche à suivre pour atténuer le risque d'investissement tout en ciblant les rendements des investissements de la CSTIT nécessaires pour financer le passif au titre des prestations.

2 OBJECTIF	MESURES
Garantir des taux stables pour les employeurs	• Poursuivre la mise en œuvre et le respect de la stratégie de financement.

La stabilité des taux de cotisation est nécessaire pour que les employeurs exercent leur activité en toute confiance dans les Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut. La stabilité des taux réduit leur exposition aux risques financiers et à la volatilité. La stratégie de financement a été élaborée dans le but d'instaurer un système de financement équilibré et durable, et d'assurer la stabilité pour les intervenants. La stratégie de financement prévoit une tolérance à l'égard des fluctuations du marché, un niveau de capitalisation de 105 — 135 % (actif par rapport au passif), et des taux stables directs pour les employeurs. La stratégie de financement est surveillée en permanence afin d'assurer la gérance responsable du Fonds de protection des travailleurs.

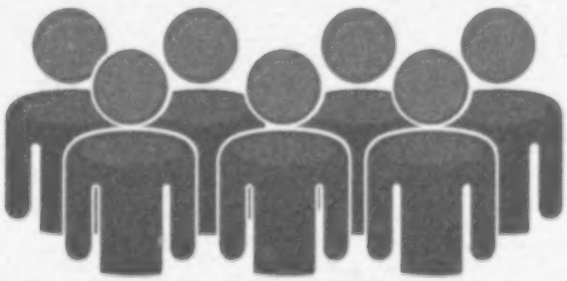
Catalyseurs

Deux éléments cruciaux forment, ensemble, le cadre du plan stratégique de la CSTIT : les catalyseurs et les priorités stratégiques. Il existe une relation interdépendante entre ces deux éléments qui, ensemble, acheminent l'organisme vers la réalisation de son ambition.

Les catalyseurs forment la base sur laquelle s'appuie la CSTIT pour lancer ses priorités stratégiques et atteindre ses objectifs. Les catalyseurs peuvent à la fois restreindre et aider l'organisme. Même si les catalyseurs prennent part à d'autres aspects du plan stratégique, quelle que soit leur importance stratégique, ce sont eux qui veillent au respect des exigences opérationnelles au quotidien.

Personnel

Le personnel fait partie intégrante de la réussite de la CSTIT. L'expertise, l'engagement et la passion d'employés totalement impliqués contribuent à l'excellence des programmes et des services.



Capacité organisationnelle

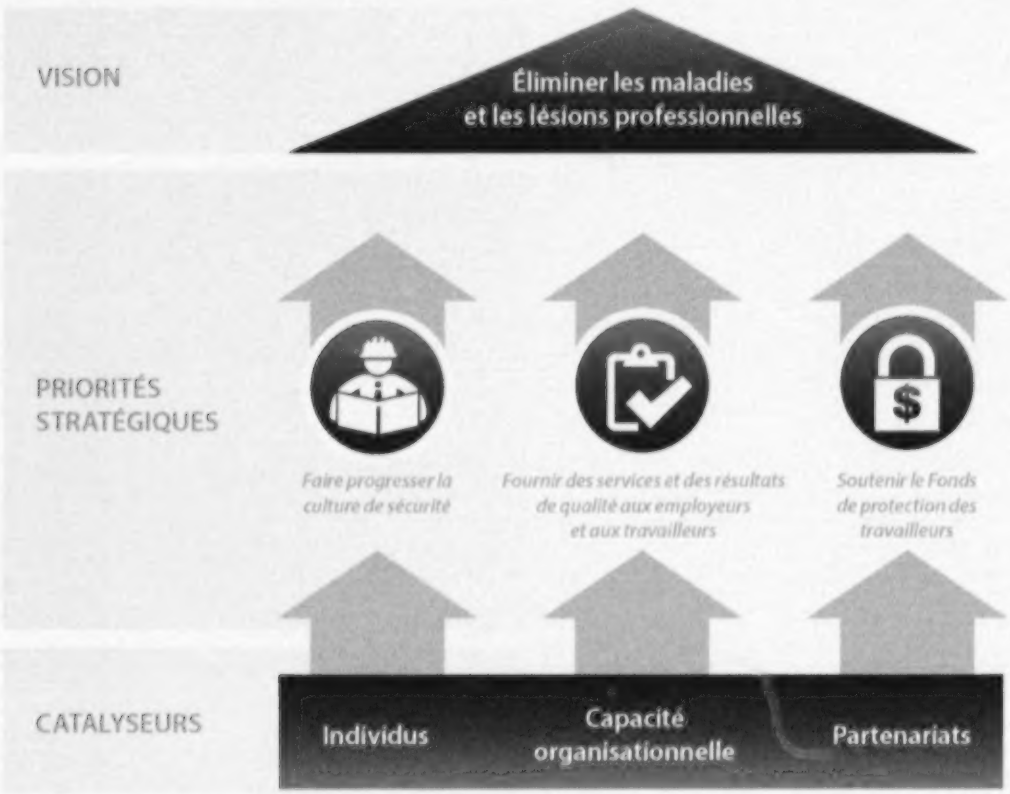
Capacité de gestion des informations : les systèmes d'information sont nécessaires pour exécuter les services et les processus de l'organisme.

Finances : les ressources financières sont nécessaires pour soutenir au quotidien les dépenses opérationnelles et de fonctionnement de l'organisme.

Processus : les processus internes permettent de fournir aux intervenants les soins les plus adaptés et efficaces.

Partenariats

Notre mission prévoit ce qui suit : *« En partenariat avec les intervenants, nous veillons à la sécurité du milieu de travail et prenons soin des travailleurs. »* Les partenaires de la CSTIT facilitent la collaboration et l'atteinte d'objectifs communs.



Indicateurs de rendement clés

Priorités stratégiques	IRC	Mesure	2015	2016	2017
Faire progresser la culture de sécurité	1. Fréquence de perte de temps	Demandes avec perte de temps pour 100 travailleurs	Diminution de 0,05 point par rapport à la moyenne mobile des 5 dernières années		
	2. Fréquence sans perte de temps	Demandes sans perte de temps pour 100 travailleurs	5,53	5,53	5,53
	3. Inspections ciblées	Pourcentage total d'inspections ciblées	70 %	75 %	80 %
	4. Employeurs Safe Advantage qui risquent une pénalité	Pourcentage d'employeurs Safe Advantage qui ont reçu une pénalité	19 %	18 %	17 %
	5. Employeurs qui réussissent la partie « Prévention » du questionnaire des pratiques de gestion Safe Advantage*	Pourcentage de questionnaires remplis qui réussissent la partie « Prévention »	86 %	87 %	88 %
Fournir des services et des résultats de qualité aux travailleurs et aux employeurs	6. Durée de la perte de temps	Jours	Inférieur à la moyenne mobile des 5 dernières années		
	7. Durée jusqu'au premier paiement d'indemnisation	Pourcentage des paiements versés sous 20 jours	90 %	90 %	90 %
	8. Employeurs qui réussissent la partie « Retour au travail » du questionnaire des pratiques de gestion Safe Advantage*	Pourcentage de questionnaires remplis qui réussissent la partie « Retour au travail »	88 %	89 %	90 %
	9. Satisfaction de la clientèle du commerce électronique	Pourcentage de personnes très satisfaites et satisfaites	s.o.	Employeurs : 80 % Travailleurs : 80 %	Employeurs : 80 % Travailleurs : 80 %
	10. Satisfaction des intervenants à l'égard des services généraux de la CSTIT (Enquête auprès des intervenants disponible en 2016 uniquement)	Pourcentage de personnes très satisfaites et satisfaites	s.o.	Employeurs : 80 % Travailleurs : 80 %	s.o.
	11. Avis des intervenants selon lequel la CSTIT doit améliorer la communication relative à ses services (Enquête auprès des intervenants disponible en 2016 uniquement)	Pourcentage des intervenants qui sont tout à fait d'accord ou d'accord	s.o.	Employeurs : 30 % Travailleurs : 40 %	s.o.
Soutenir le Fonds de protection des travailleurs	12. Niveau de capitalisation	Actif en pourcentage du passif		105 % - 135 %	
	13. Taux de créances irrécouvrables	Créances irrécouvrables en pourcentage des recettes provenant des cotisations	0,3 %	0,3 %	0,3 %

** Y compris les certifications CDR*

COMMISSION DE LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL ET DE L'INDEMNISATION DES TRAVAILLEURS

TERRITOIRES DU NORD-OUEST ET NUNAVUT

PLAN STRATÉGIQUE 2015 – 2017